

# INFORME PQRSD MENSUAL DICIEMBRE 2021

1. **Revisión de datos generales relacionados con Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD), recibidas en el mes de noviembre de 2021.**

Durante el mes de diciembre de 2021, se recibieron un total de cuatro (4) peticiones, con un promedio de respuesta de 3 días hábiles.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** | |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 4 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 3 días hábiles |

# Tiempo de respuesta por petición

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo hasta creación respuesta (días hábiles)** |
| 20211400006667 | 0 |
| 20211400006677 | 0 |
| 20211400006687 | 2 |
| 20211400006957 | 0 |
| 20211400006667 | 0 |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 7.12 días hábiles, teniendo en cuenta que 47 solicitudes ya han sido respondidas, bajo los tiempos establecidos por ley.

# Análisis según tipo de solicitud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **CANTIDAD RECIBIDA** | **CANTIDAD TRAMITADA** |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3 | 3 |
| DE INFORMACIÓN | 1 | 1 |
| **TOTAL** | **4** | **4** |

Igualmente en este mes, no se presentaron queja y a ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información de conformidad en lo establecido en el artículo 21 de El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA- ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

# Medios utilizados para radicar

Es de señalar que durante el mes reportado el canal que se utilizó para el registro de la PQRSD fue el correo de [pqr@apccolombia.gov.co](mailto:pqr@apccolombia.gov.co)

# Conclusiones

Los medios de recepción virtuales (e-mail) son los mecanismos más usados por los usuarios.

Se dio cumplimiento con los tiempos de respuesta de conformidad a lo contemplado en la ley 1755 de 2015.

A la fecha con corte 27 de diciembre del 2021, para las 4 solicitudes del mes citado se respondieron en su totalidad conforme a los tiempos reglamentarios dentro del término de ley.

**OFICINA PQRSD**